

# Melhor prevenir para evitar perder tanto nas lojas

Portfólio Crise/10/25/10/2005



Grande parte dos comerciantes de empresas médias e pequenas não se previne e só procura alternativas depois de roubada. O índice de perdas no Brasil é alto e reflete a cultura do jeitinho brasileiro

O índice de perdas no varejo brasileiro, de 1,99% do faturamento do setor 2007 (0,13 ponto percentual acima do verificado em 2006), apurado pelo Provar/FIA não é muito mais elevado do que a média internacional, de 1,77%. Mas a pesquisa brasileira está longe de refletir a realidade, na opinião de Luiz Fernando Sambugaro, diretor de marketing da multinacional Gateway, especializada em projetos e equipamentos para prevenção de perdas no varejo: "A amostra é pouco expressiva e se concentra em supermercados".

De acordo com Sambugaro, das empresas consultadas em estudos internacionais, 70% são usuárias de sistemas de prevenção há pelo menos dez anos e ainda assim o índice é relativamente elevado. No Brasil, ele estima que apenas 15% dos varejistas usam tais sistemas, ante 65% em países da América Latina, como México, Venezuela, Chile e Equador. Aqui, diz ele, não se tem vendido para lojas novas, pois o mercado anda retraído, mas as vendas de sistemas de prevenção de perdas se sustentam porque os comerciantes renovam a tecnologia.

Essa atitude, na opinião do executivo, reflete a cultura do brasileiro, a do jeitinho. Ele é duro com os comerciantes, e lembra que mantém o mesmo tom nas palestras promovidas para apresentação dos sistemas da Gateway: "Grande parte dos comerciantes de empresas médias e pequenas não se previne e só procura as alternativas depois que foi roubado. Ou ainda, quando precisa melhorar a gestão, torná-la transparente, para atender a uma exigência societária ou do fisco. Ou quando o vizinho se protege e o ladrão muda de en-

dreço. Só então percebe o quanto as perdas representam no negócio".

Para o executivo, as empresas de modo geral, especialmente as pequenas e médias, são mal administradas por conveniência, até: "Quem sonha ou compra mercadorias ilegais não se importa muito com pequenas perdas. Mas é o que mais sofre roubos internos. O funcionário segue o exemplo. Já as empresas sérias se previnem e tentam compensar eventuais perdas por meio do aumento das vendas". De acordo com Sambugaro, em média, 50% dos furtos são internos na maioria das lojas pequenas e médias.

Para os que adotam sistemas de prevenção, Sambugaro informa que, em média, o índice de perdas cai 70%, mas a perda zero é praticamente impossível — os melhores índices alcançados são de 0,5%, em média: "Há soluções para todos os tipos de produtos e perfis de loja. O treinamento dos funcionários, vigilantes, gerentes e diretores é fundamental".

**Índices aumentam, as falhas também**

No ano passado, o varejo brasileiro registrou perdas, em média, de 1,99%, ou 0,13 ponto percentual acima do índice de 2006, segundo a 8ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro realizada pelo Provar/FIA. O mesmo estudo apontou que 75% das empresas investiam em prevenção (0,4% do faturamento, em média) e 19,1% não tinham uma área específica para cuidar do assunto. Foram consultadas 47 empresas, representando cerca de 220 mil funcionários e duas mil lojas, com faturamento de R\$ 49,6 bilhões.

A falta de incentivos aos funcionários e de processos

de medição de perdas foram os principais motivos do aumento do índice, de acordo com as respostas à pesquisa dos varejistas dos segmentos de vestuário, eletroeletrônicos, farmácias/drogarias, homecenter/material de construção e supermercados (estes últimos representam a maioria das empresas da amostra).

Segundo explicou à época da divulgação do estudo o co-

conseguem identificar a origem das perdas (43% e 26,9% respectivamente), enquanto nos supermercados, 52% das perdas não são identificadas.

Furto interno, erros administrativos e quebra operacional respondem a 75% das perdas, ainda segundo a pesquisa enquanto furtos externos e por parte de fornecedores representam 25%. Dentro desse contexto, os segmentos de supermercados e homecenter/ma-

**A Besni em busca de mais segurança**

A proximidade de uma das datas mais esperadas pelo varejo — o Natal — vem sempre acompanhada de uma preocupação: o período do ano de vendas mais aquecidas é também o de maior risco de perdas por roubo. Para melhorar a segurança nos fins de ano, a rede de lojas de confecções Besni, com 27 lojas espalhadas na região metropolitana de São

sultado: uma redução de 30% das perdas, segundo Paulo Maurício de Moraes, gerente de operações da empresa. "É a tendência é melhorarmos esse desempenho."

Os sistemas eletrônicos são fundamentais, mas, avisa o executivo, metade da prevenção é tarefa de funcionários bem treinados. "Nada dá resultados sem treinamento. É preciso fazer a abordagem certa em caso de suspeita e saber também que há verdadeiras quadrilhas organizadas para esse tipo de roubo".

A vigilância humana é essencial até porque muitas vezes quem rouba mercadoria (ação que se inicia geralmente nos provadores, em lojas de confecções) procura destruir as etiquetas de segurança para não ser denunciado por alarmes. Há ainda quem tenta ludibriar o funcionário do provador e sair com a placa que indica o número de peças que experimentou — mas pode se dar mal, pois essa placa geralmente é eletrônica e denuncia o crime por meio de alarme, acionado por antenas posicionadas na entrada/saída das lojas. Entre funcionários, a tática pode ser juntar peças atrás das araras e carregá-las no fim do expediente, até em caixas, se não houver vigilância, segundo diz Moraes.

Os investimentos da Besni em prevenção de perdas este ano envolvem treinamento de pessoal (que deve ser constante), reposicionamento das antenas na entrada das lojas (foram aproximadas para ampliar o raio do campo magnético), equipamentos eletrônicos nos provadores. A rede estuda a instalação de circuito interno de TV. Moraes afirma ainda que a empresa encaminha os flagrantes para as autoridades competentes: "Mesmo que se trate de pequenos furtos". (CD)



ordenador geral do Provar, Cláudio Felisoni de Angelo, as empresas onde a gestão de estoque é mais complexa são mais estruturadas na área de prevenção, pois a maioria já prevê fatores como pericubilidade, mix diverso, processos de transformação e montagem nas lojas.

O estudo também aponta que vestuário e eletroeletrônicos são os segmentos que mais

terial de construção se destacam com um alto percentual de quebra operacional (43,2% e 32,91%, respectivamente). Erros eletroeletrônicos, as causas mais recorrentes aparecem em erros administrativos (25,8% e furtos externos (31,36%).) Nas drogarias e lojas de construção, os furtos externos representam a maior fatia das perdas (32,12%, e 35,35%, respectivamente).

Paulo, incluindo a Baixada Santista, costuma dobrar a equipe de vigilantes. Mas, em 2008, os cuidados foram intensificados desde o início do ano, quando a empresa começou a modernizar seu sistema para inibir os furtos que, no caso da Besni, são protagonizados principalmente por pessoas de fora — 70%, para 30% de responsabilidade de funcionários. A mobilização já deu re-